

MACROSETTORE

"DISTRIBUZIONE NO FOOD"

ADDETTO ALLA VENDITA

ADDETTO ALLA VENDITA

COMPETENZE TRASVERSALI

Livello base - prima annualità

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Competenze relazionali</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esprimersi in lingua italiana in forma corretta ed adeguata rispetto al contesto di riferimento e nelle situazioni più comuni di vita quotidiana. - Adottare comportamenti organizzativi orientati alla positiva gestione dei rapporti interpersonali. - Gestire la relazione con l'interlocutore/cliente in modo efficace adeguato rispetto al contesto. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere e applicare le regole basilari della morfologia e della sintassi della lingua italiana. - Acquisire nuove conoscenze lessicali per migliorare il proprio repertorio di vocaboli. - Utilizzare in maniera efficace le diverse modalità dei processi comunicativi nei diversi contesti. - Promuovere la consapevolezza delle risorse personali al fine di renderle efficaci nel proprio contesto relazionale e migliorare le proprie capacità comunicative. - Gestire la relazione con gli interlocutori in maniera proficua ed adeguata al contesto. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esprimersi verbalmente in forma corretta attraverso l'applicazione delle principali regole lessicali e sintattiche; - esprimersi verbalmente in modo chiaro e adeguato al contesto lavorativo e saper argomentare; - distinguere i diversi stili di comportamento e di comunicazione; - definire il proprio ruolo professionale nell'ambito del contesto lavorativo; - Gestire la relazione con l'interlocutore/cliente in modo efficace. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le regole grammaticali della lingua italiana. - Conoscere i ruoli e gli elementi della comunicazione: emittente, ricevente, canale, codice, etc. - Conoscere le caratteristiche principali della comunicazione verbale e non verbale. - Conoscere le principali tecniche di autopresentazione 	<p>PREREQUISITI Nessuno.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - La lingua italiana: significato, morfologia, sintassi, le principali regole di costruzione della frase e del periodo. - I ruoli e gli elementi della comunicazione (emittente, ricevente, canale, codice...). - Comunicazione verbale e non verbale. - Strategie di autopresentazione. - La gestione della relazione con l'interlocutore/cliente: accoglienza, l'attivazione di una relazione efficace e fiduciaria. <p>DURATA 11 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, lavoro di gruppo, role playing. esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e di CD-ROM.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
---	--	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Sicurezza sul lavoro</p> <p>RISULTATO ATTESO Rispettare la normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni, tutela della salute e igiene in ambiente di lavoro, adottando comportamenti responsabili ed utilizzando i dispositivi necessari nel rispetto della propria ed altrui salute.</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare comportamenti idonei nel rispetto delle condizioni di sicurezza e salubrità degli ambienti di lavoro con specifico riferimento alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro (D. Lgs. n. 626/94 e successive integrazioni del D. Lgs. n. 242/96). - Individuare i comportamenti da adottare in situazioni di emergenza. - Identificare i ruoli, le relative attività e responsabilità in materia di sicurezza. - Analizzare e identificare in situazione i rischi potenziali. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - interpretare gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro; - applicare le misure di prevenzione e protezione; - individuare ed analizzare i principali fattori di rischio; - effettuare i primi interventi di pronto soccorso in caso di infortunio; - adottare comportamenti corretti e responsabili sul lavoro nel rispetto delle disposizioni vigenti sulla sicurezza. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere la normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro nazionale (D. Lgs. n. 626/94 e successive integrazioni del D. Lgs. n. 242/96) - Conoscere le norme di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro afferenti il settore "Distribuzione no food". - Conoscere le condizioni e i fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro. - Conoscere i dispositivi di protezione individuale e le attrezzature presenti in azienda. - Conoscere gli elementi di primo soccorso. 	<p>PREREQUISITI Nessuno.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disciplina normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro (destinatari delle norme, responsabilità e deleghe, disposizioni ed obblighi dei preposti e degli addetti al servizio di prevenzione e protezione, organizzazione aziendale strutturata e richiesta dal nuovo quadro normativo). - Condizioni e fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro. - Differenza tra rischio e pericolo. - Rischi presenti sul luogo di lavoro, strumenti per la prevenzione. - Percezione del rischio individuale e influenze del gruppo di appartenenza. - Elementi di primo soccorso. <p>DURATA 12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...)</p>
--	---	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Contrattualistica</p> <p>ADA</p> <p>RISULTATO ATTESO Interpretare le linee fondamentali del rapporto di apprendistato (L. n.196/97, art.16; L. n.30/03 e D. Lgs n. 276/03) e della legislazione del settore "Distribuzione no food" per comprendere la propria posizione all'interno della struttura aziendale nel rispetto di tali normative.</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuare le fonti disciplinari del contratto di lavoro (legge, contratto collettivo, normativa comunitaria). - Definire il concetto di subordinazione, distinguendo il lavoro autonomo da quello subordinato, con particolare riferimento al contratto di lavoro a causa mista. - Definire il significato dei termini mansioni, qualifica e categoria. - Conoscere le organizzazioni sindacali confederali presenti nel territorio: loro principali scopi, servizi ed organizzazione. - Il ruolo degli enti bilaterali, lo sviluppo del commercio, della distribuzione, dell'associazionismo e delle relazioni fra le parti. - Descrivere gli elementi che compongono la retribuzione. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - descrivere le linee fondamentali del rapporto di lavoro e degli istituti contrattuali; - distinguere gli elementi essenziali del contratto di apprendistato e la normativa che regola tale rapporto; - interpretare la normativa in materia di diritti e doveri dei lavoratori; - distinguere gli elementi che compongono la retribuzione ed il costo del lavoro. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le fonti disciplinari del contratto di lavoro (legge, contratto collettivo, normativa comunitaria). - Conoscere gli elementi essenziali del contratto di lavoro in termini di forma, oggetto, formazione ed informazione. - Conoscere le organizzazioni sindacali confederali presenti nel territorio: loro principali scopi, servizi ed organizzazione. - Conoscere le organizzazioni di rappresentanza degli imprenditori presenti sul territorio e loro scopi in relazione al settore "Distribuzione no food". - Conoscere le linee fondamentali del rapporto di apprendistato. - Conoscere le linee principali della legislazione del settore "Distribuzione no food". - Conoscere gli elementi che costituiscono la retribuzione. 	<p>PREREQUISITI Nessuno.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi essenziali del contratto di lavoro, con particolare riferimento alla forma, oggetto, formazione ed informazione. - L'inquadramento contrattuale. - La retribuzione. - Il CCNL di categoria. - Il contratto di apprendistato. - La Riforma del mercato del lavoro e dell'istituto dell'apprendistato : <ul style="list-style-type: none"> • Legge n.196/97, art.16; • Legge n.30/03 e D.Lgs n.276/03, dove vengono definite le tre tipologie di apprendistato: - Cenni sulla legislazione del settore "Distribuzione no food". <p>DURATA 8 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	---	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Organizzazione ed economia</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere ed usare correttamente gli strumenti di calcolo. - Risolvere situazioni problematiche in ambiti diversi con l'uso di appropriati strumenti matematici. - Definire un'organizzazione individuando il modello di funzionamento, i processi tipici, le specificità e collocandola nell'ambito di un settore/comparto/subcomparto. - Conoscere gli elementi caratterizzanti le organizzazioni del settore "Distribuzione no food". <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risolvere situazioni problematiche che richiedono moltiplicazioni e divisioni tra numeri naturali. - Comprendere significati delle frazioni e scritte diverse di un stesso numero (frazione decimale, numero decimale, percentuale) - Rappresentare e descrivere l'ambiente di riferimento di un'organizzazione e del suo sistema competitivo. - Descrivere un'organizzazione, in termini di processi primari e secondari. - Individuare le variabili che definiscono gli elementi di specificità di un'organizzazione. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - svolgere correttamente le principali funzioni di calcolo e le diverse operazioni fra numeri naturali; - definire ed analizzare i principi e gli elementi economici e commerciali dell'impresa: le condizioni e i fattori di redditività dell'impresa (produttività, efficacia ed efficienza) e il suo contesto di riferimento (forniture, reti, mercato, moneta europea, etc.); - definire ed analizzare i ruoli e le funzioni organizzative. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le principali regole matematiche per svolgere funzioni di calcolo ed eseguire le diverse operazioni aritmetiche. - Conoscere le specificità del comparto/subcomparto di appartenenza e del contesto nel quale si inserisce. - Conoscere gli elementi di cui si compone l'organizzazione. - Conoscere i processi primari e secondari di un'organizzazione; - Conoscere le caratteristiche peculiari del settore "Distribuzione no food" e delle imprese che ne fanno parte nella Regione Liguria. 	<p>PREREQUISITI Nessuno.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Moltiplicazioni e divisioni fra numeri naturali; numeri decimali e frazioni; percentuale¹. - L'azienda come sistema organizzativo: natura e finalità dell'impresa. - L'impresa come "sistema sociale aperto": gli input (fattori produttivi, variabili ambientali); gli output (prodotti -beni e/o servizi-, influenza sull'ambiente esterno). - L'impresa nel suo ambiente: l'ambiente generale (sociale, culturale, legislativo, naturale, economico, finanziario, etc.); il sistema competitivo (clienti - fornitori - concorrenti); - le caratteristiche peculiari del settore "Distribuzione no food" e delle imprese che ne fanno parte nella Regione Liguria. <p>DURATA 11 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	--	---	--

¹ L'applicazione degli strumenti di calcolo sarà contestualizzata alle analisi organizzative ed economiche che verranno elaborate all'interno dell'UFC.
Addetto alla vendita

ADDETTO ALLA VENDITA

COMPETENZE TRASVERSALI

Livello avanzato - prima annualità

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Competenze relazionali</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adottare comportamenti organizzativi orientati alla positiva gestione dei rapporti interpersonali. - Definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa. - Accogliere e gestire la relazione con il cliente in modo efficace adeguato al contesto. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervenire in prima persona nell'ambito di contesti comunicativi e decodificarli - Promuovere la consapevolezza delle risorse personali al fine di renderle efficaci nel proprio contesto relazionale e migliorare le proprie capacità comunicative. - Conoscere e applicare le diverse tecniche di comunicazione scritta, orale, telefonica. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - riconoscersi e riconoscere stili di comportamento; - sperimentare le tecniche apprese per migliorare le proprie abilità comunicative e mediare in modo proficuo le esigenze dell'interlocutore; - definire il proprio ruolo professionale nell'ambito del contesto lavorativo; - accogliere il cliente e gestire la relazione in modo efficace ed adeguato al contesto <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i ruoli e gli elementi della comunicazione: emittente, ricevente, canale, codice, etc. - Conoscere le caratteristiche principali della comunicazione verbale e non verbale. - Conoscere le principali tecniche di autopresentazione. 	<p>PREREQUISITI Essere in possesso di qualifica, diploma superiore o laurea.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - I ruoli e gli elementi della comunicazione (emittente, ricevente, canale, codice...). - Comunicazione verbale e non verbale. - Strategie di autopresentazione; - La gestione della relazione con il cliente: l'accoglienza, l'attivazione di una relazione efficace e fiduciaria. <p>DURATA 11 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, analisi di casi, role playing, lavoro di gruppo, utilizzo di filmati con relativa discussione in plenaria.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e di CD-ROM.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	--	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Sicurezza sul lavoro</p> <p>RISULTATO ATTESO Rispettare la normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni, tutela della salute e igiene in ambiente di lavoro, adottando comportamenti responsabili ed utilizzare i dispositivi necessari nel rispetto della propria ed altrui salute.</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare comportamenti idonei nel rispetto delle condizioni di sicurezza e salubrità degli ambienti di lavoro con specifico riferimento alla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro (D. Lgs. n. 626/94 e successive integrazioni del D. Lgs. n. 242/96). - Individuare i comportamenti da adottare in situazioni di emergenza. - Identificare i ruoli, le relative attività e responsabilità in materia di sicurezza. - Analizzare e identificare in situazione i rischi potenziali. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conoscere ed interpretare gli aspetti normativi ed organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro; - conoscere ed applicare le misure di prevenzione e protezione; - individuare ed analizzare i principali fattori di rischio; - effettuare i primi interventi di pronto soccorso in caso di infortunio; - adottare comportamenti corretti e responsabili sul lavoro nel rispetto delle disposizioni vigenti sulla sicurezza. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere la normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro nazionale (D. Lgs. n. 626/94 e successive integrazioni del D. Lgs. n. 242/96) - Conoscere le norme di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro afferenti il settore "Distribuzione no food". - Conoscere le condizioni e i fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro. - Conoscere i dispositivi di protezione individuale e le attrezzature presenti in azienda - Conoscere gli elementi di primo soccorso. 	<p>PREREQUISITI Essere in possesso di qualifica, diploma superiore o laurea.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disciplina normativa in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro: destinatari delle norme, responsabilità e deleghe, disposizioni ed obblighi dei preposti e degli addetti al servizio di prevenzione e protezione, organizzazione aziendale strutturata e richiesta dal nuovo quadro normativo). - Condizioni e fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro. - Differenza tra rischio e pericolo; - Rischi presenti sul luogo di lavoro, strumenti per la prevenzione. - Percezione del rischio individuale e influenze del gruppo di appartenenza. - Elementi di primo pronto soccorso. <p>DURATA 12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi, simulazioni di gestione individuale e partecipata del rischio.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p> <p>Simulazioni di gestione del rischio; comparazione di statistiche ufficiali e personali</p> <p>Nella percezione della grandezza dei rischi.</p>
---	--	---	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Contrattualistica</p> <p>RISULTATO ATTESO Interpretare le linee fondamentali del rapporto di apprendistato (L. n.196/97, art.16; L. n.30/03 e D. Lgs n. 276/03) e della legislazione del settore "Distribuzione no food" per comprendere la propria posizione all'interno della struttura aziendale nel rispetto di tali normative.</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuare le fonti disciplinari del contratto di lavoro (legge, contratto collettivo, normativa comunitaria). - Definire il concetto di subordinazione, distinguendo il lavoro autonomo da quello subordinato, con particolare riferimento al contratto di lavoro a causa mista. - Definire il significato dei termini mansioni, qualifica e categoria. - Conoscere le organizzazioni sindacali confederali presenti nel territorio: loro principali scopi, servizi ed organizzazione. - Conoscere le organizzazioni di rappresentanza degli imprenditori e loro scopi in relazione al settore "Distribuzione no food". - Il ruolo degli enti bilaterali, lo sviluppo del commercio, dell'associazionismo e delle relazioni fra le parti. - Descrivere gli elementi che compongono la retribuzione. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - descrivere le linee fondamentali del rapporto di lavoro e degli istituti contrattuali; - distinguere gli elementi essenziali del contratto di apprendistato e la normativa che regola tale rapporto; - interpretare la normativa in materia di diritti e doveri dei lavoratori; - distinguere gli elementi che compongono la retribuzione ed il costo del lavoro. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le fonti disciplinari del contratto di lavoro (legge, contratto collettivo, normativa comunitaria). - Conoscere gli elementi essenziali del contratto di lavoro in termini di forma, oggetto, formazione ed informazione. - Conoscere le organizzazioni sindacali confederali presenti nel territorio: loro principali scopi, servizi ed organizzazione. - Conoscere le organizzazioni di rappresentanza degli imprenditori presenti sul territorio e loro scopi anche in relazione al settore "Distribuzione no food". - Conoscere le linee fondamentali del rapporto di apprendistato. - Conoscere le linee principali della legislazione del settore "Distribuzione no food". - Conoscere gli elementi che costituiscono la retribuzione. 	<p>PREREQUISITI Essere in possesso di qualifica, diploma superiore o laurea.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi essenziali del contratto di lavoro, con particolare riferimento alla forma, oggetto, formazione ed informazione. - L'inquadramento contrattuale. - La retribuzione. - Il CCNL di categoria. - Il contratto di apprendistato. - La riforma del mercato del lavoro e dell'istituto dell'apprendistato: <ul style="list-style-type: none"> • Legge n.196/97, art.16; • Legge n.30/03 e D.Lgs n.276/03. - Cenni sulla legislazione del settore "Distribuzione no food". <p>DURATA 8 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
---	---	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Organizzazione ed economia</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definire un'organizzazione individuando il modello di funzionamento, i processi tipici, le specificità e collocandola nell'ambito di un settore/comparto/subcomparto. - Conoscere gli elementi caratterizzanti organizzazioni del settore "Distribuzione no food". - Conoscere le attuali caratteristiche del mercato in cui operano le imprese, con particolare riferimento al settore "Distribuzione no food", utilizzando le chiavi di lettura dell'azienda come sistema organizzativo (struttura - funzioni - ruoli) e come sistema gestionale in relazione ai principi di efficacia/efficienza, produttività e qualità. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fornire una definizione generale di organizzazione - Descrivere un'organizzazione, in termini di processi primari e secondari. - Individuare le variabili che definiscono gli elementi di specificità di un'organizzazione. - Rappresentare e descrivere l'ambiente di riferimento di un'organizzazione, individuando le principali variabili che lo caratterizzano. - Descrivere le principali condizioni di efficacia ed efficienza relative alle diverse risorse aziendali. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - comprendere le caratteristiche strutturali del settore di riferimento ed individuarne gli elementi principali: comparti, elementi di sviluppo, il sistema dei processi produttivi; - definire ed analizzare i principi e gli elementi economici e commerciali dell'impresa: le condizioni e i fattori di redditività dell'impresa -produttività, efficacia ed efficienza- e il suo contesto di riferimento (forniture, reti, mercato, moneta europea, etc.); - definire ed analizzare i ruoli e le funzioni organizzative. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le specificità del comparto/subcomparto di appartenenza e del contesto nel quale si inserisce. - Conoscere gli elementi di cui si compone l'organizzazione. - Conoscere i processi primari e secondari di un'organizzazione. - Conoscere gli elementi gestionali dell'impresa: i concetti di efficacia e di efficienza; la produttività in relazione alle principali risorse aziendali (lavoro, impianti ed attrezzature, materiali, etc.); - Conoscere le principali caratteristiche del settore "Distribuzione no food e delle imprese che ne fanno parte nella Regione Liguria. 	<p>PREREQUISITI Essere in possesso di qualifica, diploma superiore o laurea.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'azienda come sistema organizzativo: natura e finalità dell'impresa. - L'impresa come "sistema sociale aperto": gli input (fattori produttivi, variabili ambientali); gli output (prodotti -beni e/o servizi-, influenza sull'ambiente esterno). - L'impresa nel suo ambiente: l'ambiente generale (sociale, culturale, legislativo, naturale, economico, finanziario, etc.); il sistema competitivo (clienti - fornitori - concorrenti). - I processi interni all'impresa: la catena del valore; marketing, progettazione, erogazione e controllo del servizio; i ruoli di front e di back office. - L'azienda come sistema gestionale: i concetti di efficacia e di efficienza; la produttività in relazione alle principali risorse aziendali (lavoro, impianti ed attrezzature, materiali, business plan, etc.); - le principali caratteristiche del settore "Distribuzione no food e delle imprese che ne fanno parte nella Regione Liguria. <p>DURATA 11 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi. Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p> <p>Analisi di casi.</p>
--	---	---	--

ADDETTO ALLA VENDITA

COMPETENZE TRASVERSALI

Livello base - seconda annualità

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Competenze relazionali</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sviluppare le proprie abilità comunicative costruendo messaggi chiari e comprensibili mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici. - Interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici. - Operare attivamente nel gruppo di lavoro per raggiungere obiettivi e risultati attesi. - Confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri. - Gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costruire messaggi chiari e comprensibili mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici. - Interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici. - Comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro. - Mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro. - Confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri. - Gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero attraverso l'utilizzo di una fraseologia di base in lingua straniera. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilizzare i diversi supporti attraverso cui si può realizzare la comunicazione (cartacei, telefonici, informatici); - costruire messaggi chiari e comprensibili mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici; - interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici; - comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro; - mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro; - confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri; - gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero attraverso l'utilizzo di una fraseologia di base in lingua inglese straniera². <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le caratteristiche e le tecniche della comunicazione - Conoscere i supporti attraverso cui si realizza la comunicazione (cartacei, telefonici e informatici). - Conoscere le tecniche e le modalità del lavoro di gruppo. - Conoscere la fraseologia essenziale di base in lingua straniera per l'accoglienza e la gestione del cliente straniero. 	<p>PREREQUISITI Aver frequentato le UFC di prima annualità.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche della comunicazione. - Comunicazione mediata da supporti cartacei, telefonici, informatici. - Caratteristiche e modalità del lavoro di gruppo. - Fraseologia essenziale in lingua straniera finalizzata all'accoglienza e la gestione del cliente straniero. <p>DURATA 12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, lavoro di gruppo, role playing. Esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e di CD-ROM.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	---	---	--

²Le lingue straniere privilegiate saranno inglese, francese e spagnolo con particolare attenzione alle zone di frontiera.

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Sicurezza sul lavoro</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Operare in un contesto aziendale mettendo in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni. - Identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettere in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni. - Identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive. - Scegliere e utilizzare correttamente le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, più adeguate in relazione alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Distribuzione no food". - Partecipare attivamente alla gestione della sicurezza sul lavoro nel proprio contesto lavorativo. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - operare in un contesto aziendale mettendo in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni; - identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive; - scegliere e utilizzare correttamente le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, più adeguate in relazione alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Distribuzione no food"; - partecipare attivamente alla gestione della sicurezza sul lavoro nel proprio contesto lavorativo. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i comportamenti di prevenzione dei rischi e degli infortuni. - Conoscere le procedure appropriate e le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, relative alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Distribuzione no food". 	<p>PREREQUISITI</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condizioni e fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro. - Misure di prevenzione dei rischi e degli infortuni. - La prevenzione collettiva e individuale (i dispositivi di protezione individuale e collettiva, la prevenzione sanitaria e rapporto con il medico competente, etc.) - Il check up della sicurezza sul posto di lavoro. <p>DURATA 12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi, filmati.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...)</p>
--	--	--	---

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Contrattualistica</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione. - Identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione. - Elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione. - Identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione. - Elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione; - identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione; - elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le finalità delle politiche attive del lavoro. - Conoscere le opportunità e i servizi attivati dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione. - Conoscere le organizzazioni e i servizi che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione. - Conoscere la struttura di un curriculum vitae. 	<p>PREREQUISITI</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finalità e caratteristiche delle politiche attive dal lavoro. - I servizi a sostegno dell'occupazione offerti a livello regionale e nazionale. - Il curriculum vitae in formato europeo. <p>DURATA 10 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
---	---	---	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Organizzazione ed economia</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzare e rappresentare graficamente gruppi di dati. - Interpretare dati e informazioni statistiche complesse. - Definire la propria collocazione all'interno della propria struttura, con particolare attenzione ai comportamenti richiesti ed espressi dal macrosettore "Distribuzione no food". - Identificare le attuali caratteristiche del mercato in cui operano le imprese, con particolare attenzione al macrosettore "Distribuzione no food", utilizzando le chiavi di lettura dell'azienda come sistema organizzativo e come sistema gestionale in relazione ai principi di efficacia/efficienza, produttività e qualità. - Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzare e rappresentare graficamente gruppi di dati. - Interpretare dati e informazioni statistiche complesse. - Definire la propria collocazione all'interna della propria struttura, con particolare attenzione ai comportamenti richiesti ed espressi dal macrosettore "Distribuzione no food". - Identificare le attuali caratteristiche del mercato in cui operano le imprese, con particolare attenzione al macrosettore "Distribuzione no food", utilizzando le chiavi di lettura dell'azienda come sistema organizzativo e come sistema gestionale in relazione ai principi di efficacia/efficienza, produttività e qualità. - Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio. 	<p>PREREQUISITI</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rappresentazioni grafiche di gruppi di dati. - Dati e informazioni statistiche complesse - I processi interni all'impresa: la catena del valore; marketing, progettazione, erogazione e controllo del servizio; i ruoli di front e di back office. - L'azienda come sistema gestionale: i concetti di efficacia e di efficienza; la produttività in relazione alle principali risorse aziendali (lavoro, impianti ed attrezzature, materiali, business plan, etc). - La qualità nel processo di lavoro. - La qualità del prodotto/servizio. 	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
<p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzare e rappresentare graficamente gruppi di dati. - Interpretare dati e informazioni statistiche. - Definire la propria collocazione all'interna della propria struttura, con particolare attenzione ai comportamenti richiesti ed espressi dal macrosettore "Distribuzione no food". - Identificare le attuali caratteristiche del mercato in cui operano le imprese, con particolare attenzione al macrosettore "Distribuzione no food", utilizzando le chiavi di lettura dell'azienda come sistema organizzativo e come sistema gestionale in relazione ai principi di 	<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le principali operazioni per realizzare rappresentazioni grafiche - Conoscere le principali regole per interpretare dati e informazioni statistiche. - Conoscere le attuali caratteristiche del mercato in cui operano le imprese del macrosettore "Distribuzione no food". - Conoscere gli elementi gestionali dell'impresa: i concetti di efficacia e di efficienza; la produttività in relazione alle principali risorse aziendali (lavoro, impianti ed attrezzature, materiali, etc.). - Conoscere gli indicatori della qualità e 	<p>DURATA 12 ore</p>	

efficacia/efficienza, produttività e qualità. - Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio.	della soddisfazione del cliente peculiari al macrosettore "Distribuzione no food".		
--	--	--	--

ADDETTO ALLA VENDITA

COMPETENZE TRASVERSALI

Livello avanzato - seconda annualità

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Competenze relazionali</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizzare e interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici. - Operare attivamente nel gruppo di lavoro per raggiungere obiettivi e risultati attesi. - Confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri. - Gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizzare e interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici. - Comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro. - Mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro. - Confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri. - Gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero attraverso l'utilizzo di una fraseologia di base in lingua straniera. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - realizzare e interpretare messaggi mediati da supporti cartacei, telefonici, informatici; - comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro; - mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro; - confrontare e saper argomentare la propria opinione con gli altri; - gestire la relazione con un interlocutore/cliente straniero attraverso l'utilizzo di una fraseologia di base in lingua straniera³. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le caratteristiche e le tecniche della comunicazione - Conoscere i supporti attraverso cui si realizza la comunicazione (cartacei, telefonici e informatici). - Conoscere le tecniche e le modalità del lavoro di gruppo. - Conoscere la fraseologia essenziale di base in lingua straniera per l'accoglienza e la gestione del cliente straniero. 	<p>PREREQUISITI Aver frequentato le UFC di prima annualità.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecniche della comunicazione. - Comunicazione mediata da supporti cartacei, telefonici, informatici. - Caratteristiche e modalità del lavoro di gruppo. - Fraseologia essenziale in lingua straniera finalizzata all'accoglienza e la gestione del cliente straniero. <p>DURATA 12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, analisi di casi, role playing, lavoro di gruppo, utilizzo di filmati con relativa discussione in plenaria.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e di CD-ROM.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
--	--	---	--

³ Le lingue straniere privilegiate saranno inglese, francese e spagnolo con particolare attenzione alle zone di frontiera.

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Sicurezza sul lavoro</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Operare in un contesto aziendale mettendo in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni. - Identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettere in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni. - Identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive. - Scegliere e utilizzare correttamente le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, più adeguate in relazione alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Distribuzione no food". - Partecipare attivamente alla gestione della sicurezza sul lavoro nel proprio contesto lavorativo. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - operare in un contesto aziendale mettendo in atto comportamenti adeguati alla prevenzione dei rischi e degli infortuni; - identificare situazioni di rischio nel proprio settore lavorativo e proporre soluzioni correttive; - scegliere e utilizzare correttamente le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, più adeguate in relazione alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Distribuzione no food"; - partecipare attivamente alla gestione della sicurezza sul lavoro nel proprio contesto lavorativo. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i comportamenti di prevenzione dei rischi e degli infortuni. - Conoscere le procedure appropriate e le misure di sicurezza/igiene, sia individuali che collettive, relative alle tecnologie, al processo di lavoro e al contesto ambientale del proprio settore di riferimento "Distribuzione no food". 	<p>PREREQUISITI</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condizioni e fattori igienico sanitari negli ambienti di lavoro. - Misure di prevenzione dei rischi e degli infortuni. - La prevenzione collettiva e individuale (i dispositivi di protezione individuale e collettiva, la prevenzione sanitaria e rapporto con il medico competente, etc.) - Il check up della sicurezza sul posto di lavoro. <p>DURATA 12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi, simulazioni di gestione individuale e partecipata del rischio.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p> <p>Simulazioni di gestione del rischio.</p>
--	--	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Contrattualistica</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione. - Identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione. - Elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione. - Identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione. - Elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identificare le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione; - identificare le organizzazioni e i servizi, nazionali e regionali, che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione; - elaborare il proprio curriculum vitae su formato elettronico in accordo con gli standard europei. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le finalità delle politiche attive del lavoro. - Conoscere le opportunità e i servizi attivati dalle politiche attive del lavoro per il sostegno all'occupazione. - Conoscere le organizzazioni e i servizi che hanno il compito istituzionale di sostenere i lavoratori in transizione. - Conoscere la struttura di un curriculum vitae 	<p>PREREQUISITI</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finalità e caratteristiche delle politiche attive dal lavoro. - I servizi a sostegno dell'occupazione offerti a livello regionale e nazionale. - Il curriculum vitae in formato europeo <p>DURATA 10 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...).</p>
---	--	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Organizzazione ed economia</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare le dinamiche e le interazioni fra le funzioni e i ruoli aziendali nei vari contesti culturali e nel macrosettore "Distribuzione no food". - Identificare la struttura organizzativa e produttiva dell'impresa di appartenenza. - Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio. - Riconoscere e mettere in atto comportamenti orientati alla qualità e alla soddisfazione del cliente. <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare le dinamiche e le interazioni fra le funzioni e i ruoli aziendali nei vari contesti culturali e nel macrosettore "Distribuzione no food". - Identificare la struttura organizzativa e produttiva dell'impresa di appartenenza. - Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio. - Riconoscere e mettere in atto comportamenti orientati alla qualità e alla soddisfazione del cliente. 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificare le dinamiche e le interazioni fra le funzioni e i ruoli aziendali nei vari contesti culturali e nel macrosettore "Distribuzione no food". - Identificare la struttura organizzativa e produttiva dell'impresa di appartenenza. - Identificare i criteri attraverso cui viene percepita la qualità del prodotto/servizio. - Riconoscere e mettere in atto comportamenti orientati alla qualità e alla soddisfazione del cliente. <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le funzioni e i ruoli aziendali. - Conoscere la struttura organizzativa e produttiva dell'impresa di appartenenza. - Conoscere il concetto di cultura organizzativa. - Conoscere i concetti di qualità nel processo di lavoro e nel prodotto/servizio. - Conoscere gli indicatori della qualità e della soddisfazione del cliente peculiari al macrosettore "Distribuzione no food". 	<p>PREREQUISITI</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funzioni e ruoli aziendali. - Cultura organizzativa e aziendale; le ricadute della cultura aziendale all'interno dell'impresa. - La qualità nel processo di lavoro. - La qualità del prodotto/servizio. - Indicatori di qualità del macrosettore "Distribuzione no food". - La soddisfazione del cliente: analisi e misurazione. <p>DURATA 12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: lezioni frontali, esercitazioni strutturate, analisi di casi.</p> <p>Autoformazione assistita: approfondimenti individuali (dispense, testi specifici); utilizzo di CD-ROM; ricerca di materiali inerenti i contenuti trattati tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Prove strutturate (test, esercitazioni etc...) Analisi di casi.</p>
--	--	--	---

ADDETTO ALLA VENDITA

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

prima annualità

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</p> <p>Le caratteristiche merceologiche del prodotto</p> <p>ADA</p> <p>Processo di erogazione del servizio</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <p>Conoscere le caratteristiche merceologiche dei prodotti le normative specifiche ad essi riferite. Adottare le diverse tecniche di esposizione e confezionamento del prodotto venduto.</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disporre i prodotti per tipologia ▪ Trattare i prodotti per la lavorazione e la vendita ▪ Confezionare i prodotti 	<p>COMPETENZE</p> <p>Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ riconoscere le caratteristiche merceologiche dei prodotti in vendita ▪ utilizzare le principali tecniche di esposizione e confezionamento dei prodotti ▪ applicare le normative specifiche riferite ai prodotti venduti. <p>COMPETENZE TEORICO - TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere i metodi e le tecniche di allestimento ▪ Conoscere le norme relative alla vendita dei prodotti 	<p>PREREQUISITI</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concetti elementari di merceologia: natura del prodotto venduto, le normative specifiche, caratteristiche qualitative del prodotto. <p>DURATA</p> <p>16h di aula</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE</p> <p>Aula: utilizzo di casi aziendali e simulazioni che privilegino l'apprendimento in situazione.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE</p> <p>Test aperti e/o chiusi</p>
--	--	--	---

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Gestione dell'area di vendita (affiancamento del tutor nell'esecuzione di interventi semplici)</p> <p>ADA</p> <p>Predisposizione e preparazione dell'area di vendita</p> <p>RISULTATO ATTESO Organizzarsi operativamente nelle mansioni previste per la gestione dei prodotti negli spazi espositivi attraverso la conoscenza del contesto organizzativo di riferimento, nonché conformarsi all'immagine aziendale</p> <p>ATTIVITA'</p> <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>completo affiancamento</u> con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Individuare possibili rischi nel proprio ambiente di lavoro ▪ Eseguire il display in funzione della prevenzione dei furti e delle tecniche di vendita <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>parziale affiancamento</u> o in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Curare l'ordine e la pulizia degli spazi lavorativi ▪ Curare l'ordine dello spazio di vendita <p><i>Tali attività vengono svolte in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rimpiazzare e prezzare la merce ▪ Posizionare la merce secondo le disposizioni date ▪ Controllare il furto e i danni al prodotto causati dal cliente 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sapersi muovere nell'area di vendita e collocare adeguatamente i prodotti ▪ mantenere l'ordine e la pulizia nel rispetto della normativa ▪ utilizzare l'attrezzatura per prezzare, per pulire ▪ controllare e segnalare furti, guasti e rotture ▪ movimentare la merce in base alle caratteristiche <p>COMPETENZE TEORICO - TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere i documenti di supporto ▪ Conoscere la struttura dell'area di vendita nelle sue variabili essenziali ▪ Conoscere la destinazione d'uso dei prodotti ▪ Conoscere i prodotti idonei per l'igiene delle attrezzature e degli spazi espositivi ▪ Conoscere le scorte di magazzino ▪ Conoscere il materiale informativo e la cartellonistica ▪ Controllare il furto e i danni al prodotto causati dal cliente 	<p>PREREQUISITI</p> <p>Essere in possesso delle competenze relative all'UFC precedente.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vendibilità ▪ Cenni sulla lettura dei documenti di supporto ▪ L'area di vendita: struttura e articolazione ▪ L'assortimento dei prodotti: globalità, settorialità, specificità ▪ Il prodotto e le sue caratteristiche in funzione della sua movimentazione e posizionamento ▪ I prodotti idonei per l'igiene dell'area di vendita ▪ Normativa e prezzi ▪ Gli aspetti fondamentali della pubblicità sul punto vendita: cartellonistica, pubblicità, prezzo e animazione <p>DURATA</p> <p>16h di aula o azienda di provenienza (4h)</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE</p> <p>Aula (o azienda di provenienza): utilizzo di casi aziendali e simulazioni che privilegino l'apprendimento in situazione.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE</p> <p>Test a risposta aperta e/o chiusa, esercitazioni pratiche</p>
--	---	--	---

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</p> <p>Relazione con il cliente e gestione del processo interpersonale (affiancamento del tutor nell'esecuzione di interventi semplici)</p> <p>ADA</p> <p>Gestione del rapporto con i clienti e assistenza nell'acquisto.</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <p>Sostenere un corretto rapporto con la clientela, saper gestire situazioni conflittuali, conoscere e utilizzare tecniche e strumenti di supporto alla relazione.</p> <p>ATTIVITA'</p> <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>completo affiancamento</u> con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestire la comunicazione con il cliente ▪ Mostrare e descrivere il prodotto e le sue caratteristiche <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>parziale affiancamento</u> con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Curare l'immagine personale e adeguarla allo stile dell'azienda e del prodotto <p><i>Tali attività vengono svolte in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Segnalare reclami 	<p>COMPETENZE</p> <p>Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ collocare il proprio ruolo nella struttura aziendale ▪ rapportarsi con il personale di competenza e con i colleghi ▪ adeguare il proprio stile personale a quello dell'azienda e dei suoi prodotti ▪ adottare un comportamento orientato al cliente ▪ informare correttamente sul posizionamento della merce nel negozio ▪ riconoscere il prodotto e la sua tipologia merceologica ▪ segnalare i reclami ▪ utilizzare, scegliere, usando materiali e tecniche di confezionamento, pacchi regalo ▪ utilizzare una terminologia adeguata al ruolo professionale <p>COMPETENZE TEORICO - TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere gli stili aziendali e gli organigrammi ▪ Conoscere gli elementi della comunicazione ▪ Conoscere gli elementi dell'ascolto attivo ▪ Conoscere la disposizione dei prodotti per settore di competenza ▪ Conoscere la terminologia corretta 	<p>PREREQUISITI</p> <p>Essere in possesso delle competenze relative all'UFC precedente.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La gestione della propria immagine ▪ Elementi di comunicazione ▪ Elementi di ascolto attivo ▪ La tecnica del feed-back ▪ Gli assiomi della comunicazione umana ▪ La terminologia di riferimento ▪ Gli stili aziendali e gli organigrammi <p>DURATA</p> <p>16h di aula</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE</p> <p>Aula: utilizzo di casi aziendali e simulazioni che privilegino l'apprendimento in situazione.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE</p> <p>Test a risposta aperta e/o chiusa, esercitazioni pratiche</p>
--	--	---	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Accoglienza del cliente straniero</p> <p>ADA Processo di erogazione del servizio</p> <p>RISULTATO ATTESO Rapportarsi al meglio con clienti stranieri</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprendere e soddisfare i bisogni elementari del cliente ▪ Leggere e comprendere brevi tesi ▪ Utilizzare brevi messaggi 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Redigere in lingua straniera testi semplici ▪ Comprendere e rispondere ai clienti <p>COMPETENZE TEORICO - TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere espressioni di benvenuto e di saluto ▪ Espressioni di cortesia ▪ Terminologia tecnica di base del settore di riferimento 	<p>PREREQUISITI Essere in possesso delle competenze relative all'UFC precedente.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suoni fonetici ▪ Capacità di ascolto ▪ Vocabolario tecnico <p>DURATA 8h di aula</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di casi aziendali e simulazioni che privilegino l'apprendimento in situazione.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Simulazioni di casi aziendali, esercitazioni pratiche</p>
--	--	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE La gestione della cassa</p> <p>ADA Effettuazione operazioni di cassa</p> <p>RISULTATO ATTESO Gestire in modo responsabile le operazioni di cassa utilizzando i supporti necessari e segnalando eventuali anomalie.</p> <p>ATTIVITA' <i>Tali attività vengono svolte in <u>parziale affiancamento</u> con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprire, chiudere e predisporre la cassa ▪ Utilizzare strumenti e modalità di pagamento ▪ Effettuare operazioni di cassa ▪ Sostituire i cartacei 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ predisporre la cassa per renderla operativa ▪ fare aperture/chiusura cassa e utilizzarla ▪ utilizzare la moneta corrente (incasso, resto, etc.) ▪ utilizzare gli strumenti alternativi al contante ▪ distinguere, individuare le varie modalità di pezzatura (codice a barra, etc.) e/o relativa appartenenza merceologica ▪ utilizzare i supporti operativi di controllo/intervento e segnalare eventuali anomalie <p>COMPETENZE TEORICO - TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere il funzionamento del registratore fiscale e la relativa documentazione ▪ Conoscere la moneta elettronica e gli altri mezzi di pagamento ▪ Conoscere le modalità di pezzatura del prodotto ▪ Conoscere la normativa fiscale 	<p>PREREQUISITI Essere in possesso delle competenze relative all'UFC precedente.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il registratore di cassa: funzionamento, normativa e modalità di utilizzo ▪ I sistemi di pagamento (contante, POS, assegni) ▪ Codice a barre, etichette prezzo ▪ Emissione, riscossione dei mezzi di pagamento ▪ Normativa fiscale ▪ Apertura/chiusura della cassa e relativi documenti ▪ Le operazioni di rettifica <p>DURATA 16h di aula o azienda di provenienza (8h)</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula (o azienda di provenienza) : utilizzo di casi aziendali e simulazioni che privilegino l'apprendimento in situazione.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Test a risposta aperta e/o chiusa, esercitazioni pratiche</p>
--	---	---	--

ADDETTO ALLA VENDITA

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

seconda annualità

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</p> <p>Le caratteristiche merceologiche del prodotto</p> <p>ADA</p> <p>Processo di erogazione del servizio</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <p>Conoscere e scegliere i prodotti da impiegare nell'attività svolta</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disporre i prodotti per tipologia proponendoli in maniera tale da renderli appetibili ▪ Conservare i prodotti utilizzando materiali e strumenti idonei, tenendo conto della normativa in materia ▪ Monitorare l'integrità dei prodotti e l'osservanza delle norme specifiche 	<p>COMPETENZE</p> <p>Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ approfondire la conoscenza delle caratteristiche merceologiche e delle differenti ▪ procedere ad una corretta conservazione dei prodotti nel rispetto della normativa vigente ▪ applicare le normative specifiche ▪ abbinare correttamente i prodotti <p>COMPETENZE TEORICO - TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere la normativa inerente la tutela del consumatore 	<p>PREREQUISITI</p> <p>Aver frequentato le UFC di prima annualità</p> <p>CONTENUTI</p> <p>Conoscere approfonditamente la merceologia dei prodotti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ natura del prodotto ▪ lavorazioni di base ▪ tecniche di conservazione ▪ normative specifiche ▪ regole da rispettare ▪ sistema di autocontrollo <p>DURATA</p> <p>12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE</p> <p>Aula: utilizzo di casi aziendali e simulazioni che privilegino l'apprendimento in situazione.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE</p> <p>Test aperti e/o chiusi</p>
--	--	---	---

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Gestire il magazzino (eseguire interventi di media difficoltà)</p> <p>ADA</p> <p>Gestione magazzino</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <p>Gestire al meglio con senso di responsabilità (sulla base delle indicazioni fornite dal tutor) le attività relative al magazzino: controllo della merce, sistemazione della merce, segnalazione di merce eccedente, mancante o guasta.</p> <p>ATTIVITA'</p> <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>completo affiancamento</u> con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Controllare la merce in magazzino <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>parziale affiancamento</u> o in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Controllare la merce in magazzino ▪ Sistemare la merce in arrivo eccedente rispetto allo spazio di vendita ▪ Segnalare la merce mancante, eccedente, difettosa 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sistemare la merce eccedente in arrivo rispetto allo spazio di vendita ▪ controllare la merce in arrivo in base a qualità e quantità ▪ segnalare la merce rotta, mancante, eccedente <p>COMPETENZE TEORICO - TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere i tempi di rotazione delle merci ▪ Conoscere i documenti di supporto ▪ Conoscere le modalità di stoccaggio 	<p>PREREQUISITI</p> <p>Essere in possesso delle competenze relative all'UFC precedente.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La rotazione delle merci ▪ I documenti di trasporto <p>DURATA</p> <p>12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE</p> <p>Aula (o azienda di provenienza?): utilizzo di casi aziendali e simulazioni che privilegino l'apprendimento in situazione.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE</p> <p>Test a risposta aperta e/o chiusa, esercitazioni pratiche</p>
---	--	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Gestione dell'area di vendita (eseguire interventi di media difficoltà)</p> <p>ADA</p> <p>Predisposizione e preparazione dell'area di vendita</p> <p>RISULTATO ATTESO Organizzarsi operativamente nelle mansioni previste per la gestione dei prodotti negli spazi espositivi attraverso la conoscenza del contesto organizzativo di riferimento, nonché conformarsi all'immagine aziendale</p> <p>ATTIVITA'</p> <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>parziale affiancamento</u> o in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ eseguire il display in funzione della prevenzione dei furti e delle tecniche di vendita ▪ eseguire l'esposizione considerando la stagionalità e la disposizione d'uso ▪ rifornire e selezionare la merce mancante ▪ utilizzare tecniche di merchandising ▪ prevenire il furto e i danni al prodotto causati dal cliente 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ individuare le merci a rischio ▪ eseguire le indicazioni sull'esposizione delle merci a rischio nelle zone di maggior presidio ▪ distinguere la vendibilità delle merci nelle varie stagioni ▪ selezionare la merce mancante ▪ utilizzare il display seguendo le tecniche espositive ▪ prevenire i furti ▪ prevenire i danni al prodotto causati dal cliente ▪ proporre i best seller ed il loro rinalzo ▪ individuare i gusti della clientela <p>COMPETENZE TEORICO - TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere l'area di vendita e le relative attrezzature ▪ Conoscere i prodotti, il mercato, gli assortimenti ▪ Conoscere le giacenze di magazzino e/o eventuali rinalzi ▪ Conoscere le politiche di vendita del negozio/azienda ▪ Conoscere la logica di accostamento dei prodotti 	<p>PREREQUISITI</p> <p>Essere in possesso delle competenze relative all'UFC precedente.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La percentuale di incidenza di rischio di furto sulle merceologie ▪ La stagionalità e i consumi ▪ Tecniche espositive per taglie e colori ▪ Logica di accostamento dei prodotti ▪ Il display in funzione delle attrezzature e della leggibilità <p>DURATA</p> <p>12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE</p> <p>Aula (o azienda di provenienza?): utilizzo di casi aziendali e simulazioni che privilegino l'apprendimento in situazione.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE</p> <p>Test a risposta aperta e/o chiusa, esercitazioni pratiche</p>
---	---	---	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Gestire l'allestimento della vetrina (eseguire interventi di media difficoltà)</p> <p>ADA</p> <p>Allestimento vetrina</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <p>ATTIVITA'</p> <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>parziale affiancamento</u> o in (relativa) autonomia con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ predisporre ed attuare l'allestimento vetrinistica ▪ scegliere la merce, sostituire la merce <p><i>Tali attività vengono svolte in (relativa) totale autonomia:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tenere ordine e pulizia 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ rilevare le dimensioni della vetrina ▪ verificare la direzione del flusso dei passanti rispetto all'ubicazione della vetrina ▪ predisporre cartelli pubblicitari, informativi, cartellini prezzo in base allo stile della vetrina ed al prodotto da esporre ▪ verificare l'arredo della vetrina: alzate, piani di appoggio, mensole, fondali, colori ▪ scegliere gli espositori per la merce ▪ interpretare le tendenze <p>COMPETENZE TEORICO - TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere la struttura vetrina e le sue dimensioni ▪ Conoscere la posizione della vetrina rispetto al flusso dei passanti rispetto alla posizione ambientale ▪ Conoscere lo stile della vetrina rispetto al flusso dei passanti e rispetto alla posizione ambientale ▪ Conoscere lo stile della vetrina rispetto al prodotto da esporre ▪ Conoscere l'arredo della vetrina ▪ Conoscere gli espositori ed i supporti per la merce e le attrezzature di settore ▪ Conoscere le tendenze di mercato ▪ Conoscere le regole base della vetrinistica 	<p>PREREQUISITI</p> <p>Essere in possesso delle competenze relative all'UFC precedente.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Funzioni della vetrina ▪ La vetrina come mezzo di comunicazione di vendita per il negozio ▪ Parti che compongono la vetrina e le sue dimensioni ▪ Piani di visione e percentuali di visione ▪ Lo stile della vetrina ▪ Il sistema di illuminazione ▪ Gli strumenti del vetrinista: uso degli spilli e del filo di nylon ▪ Colore e messaggio in vetrina ▪ Arredo e attrezzature di supporto per la merce <p>DURATA</p> <p>12 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE</p> <p>Aula (o azienda di provenienza?): utilizzo di casi aziendali e simulazioni che privilegino l'apprendimento in situazione.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE</p> <p>Test a risposta aperta e/o chiusa, esercitazioni pratiche</p>
--	---	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE</p> <p>Relazione con il cliente e gestione del processo interpersonale (eseguire interventi di media difficoltà)</p> <p>ADA</p> <p>Gestione del rapporto con i clienti e assistenza nell'acquisto.</p> <p>RISULTATO ATTESO</p> <p>Sostenere un corretto rapporto con la clientela, saper gestire situazioni conflittuali, conoscere e utilizzare tecniche e strumenti di supporto alla relazione.</p> <p>ATTIVITA'</p> <p><i>Tali attività vengono svolte in <u>parziale affiancamento</u> con il tutor o con un operatore esperto:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestire la comunicazione con il cliente ▪ Orientare, consigliare e convincere I clienti, verificando la corrispondenza tra articoli proposti ed esigenze ▪ Descrivere il prodotto e le sue caratteristiche ▪ Filtrare, segnalare reclami 	<p>COMPETENZE</p> <p>Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accogliere il cliente ▪ Gestire la comunicazione con il cliente ▪ Assisterlo nella scelta dei prodotti ▪ Aiutarlo nella ricerca dei prodotti ▪ Consigliare il cliente nell'acquisto descrivendo il prodotto nelle sue caratteristiche e nelle modalità d'uso ▪ Affrontare una conversazione di vendita in tutte le sue fasi ▪ Riconoscere il prodotto e la sua composizione ▪ Filtrare i reclami ▪ Individuare i reclami di competenza ▪ Interpretare i simboli ed altre informazioni presenti nelle etichette <p>COMPETENZE TEORICO - TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere i principi della comunicazione e dell'ascolto attivo ▪ Conoscere le tecniche di accoglienza in riferimento alla tipologia del cliente ▪ Conoscere le tecniche di conversazione ▪ Conoscere le tecniche di vendita ▪ Conoscere i prodotti e la loro composizione ▪ Conoscere i simboli delle etichette 	<p>PREREQUISITI</p> <p>Essere in possesso delle competenze relative all'UFC precedente.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La gestione del reclamo ▪ Le tipologie di clientela ▪ I principi delle tecniche di vendita ▪ Le tecniche di conservazione ▪ Cenni di marketing ▪ La normativa ed i simboli contenuti nelle etichette ▪ La merceologia dei prodotti <p>DURATA</p> <p>16 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE</p> <p>Aula: utilizzo di casi aziendali e simulazioni che privilegino l'apprendimento in situazione.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE</p> <p>Test a risposta aperta e/o chiusa, esercitazioni pratiche</p>
---	--	--	--

<p>UNITA' FORMATIVA CAPITALIZZABILE Accoglienza del cliente straniero</p> <p>ADA Processo di erogazione del servizio</p> <p>RISULTATO ATTESO Relazionarsi in modo corretto con il cliente straniero fornendogli informazioni relative al prodotto ed alle sue caratteristiche</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relazionarsi con il cliente ▪ Comprendere e soddisfare i bisogni del cliente ▪ Leggere e comprendere brevi testi ▪ Utilizzare brevi messaggi per promuovere i prodotti e l'immagine complessiva dell'azienda 	<p>COMPETENZE Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Leggere testi tecnici in lingua straniera ▪ Comprendere e rispondere ai clienti <p>COMPETENZE TEORICO - TECNICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere espressioni di benvenuto e di saluto ▪ Espressioni di cortesia ▪ Terminologia tecnica del settore di riferimento 	<p>PREREQUISITI Essere in possesso delle competenze relative all'UFC precedente.</p> <p>CONTENUTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suoni fonetici ▪ Listening (capacità di ascolto) ▪ Vocabolario tecnico <p>DURATA 8 ore</p>	<p>MODALITA' FORMATIVE Aula: utilizzo di casi aziendali e simulazioni che privilegino l'apprendimento in situazione.</p> <p>MODALITA' DI VALUTAZIONE Simulazioni di casi aziendali, esercitazioni pratiche</p>
--	--	--	--